

DIRECCIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

INFORME

**INFORME AVANCE DE COMPROMISOS
CIUDADANOS EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Contenido

1. ANTECEDENTES:	3
2. BASE LEGAL	4
3. OBJETIVO	5
4. DESARROLLO.....	5
5. CONCLUSIONES	10
6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	11

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Video de los servicios institucionales	6
Ilustración 2. Video de información de las Defensorías móviles.....	7
Ilustración 3. Video de información del formulario de quejas, reclamo, denuncia.....	7
Ilustración 4. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia	9
Ilustración 5. Evidenciables de eventos de difusión.....	9

Índice de tablas

Tabla 1. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia	8
--	---

1. ANTECEDENTES:

- El 10 de febrero de 2025, con Memorando Nro. DP-DPC-2025-0011-M, la **Dirección de Procesos y Calidad** solicitó a la Dirección de Tecnologías y Comunicación, Dirección de Comunicación Social, y a las Coordinaciones Regionales, remitir el informe de avance de cumplimiento de los compromisos ciudadanos asumidos por la institución en el año 2023 y que aún estén pendientes de cumplimiento.
- El 14 de febrero del 2025, la **Coordinación Regional de la Defensoría Pública del Austro**, mediante Memorando Nro. DP-CRA-2025-0007-M, remitió la información de avance del compromiso ciudadano del 2023: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*, de eventos realizados en varias universidades.
- El 21 de febrero de 2025, mediante Memorando Nro. DP-DCS-2025-0026-M, la **Dirección de Comunicación Social** informó del avance del compromiso ciudadano de la rendición de cuentas año 2023: *“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”*.
- El 11 de marzo del 2025, la **Coordinación Regional de la Defensoría Pública Centro Norte** mediante Memorando Nro. DP-CRCN-2025-0021-M, remitió la información de avance del compromiso ciudadano del 2023: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*, de eventos realizados en algunas universidades.
- El 14 de marzo del 2025, la **Coordinación Regional de la Defensoría Pública del Litoral**, con Memorando Nro. DP-CRL-2025-0013-M, remitió la información de avance del compromiso ciudadano del 2023: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*, de eventos ejecutados en varias universidades.
- El 02 de abril de 2025, a través de correo institucional la **Dirección de Planificación** remitió la información de los eventos realizados a nivel nacional en el año 2024.
- El 23 de abril de 2025, el Dr. Ricardo Morales, **Defensor Público General**, mediante Memorando Nro. DP-DPG-2025-0100-M, estableció la conformación del Equipo de Rendición de Cuentas.

- El 01 de mayo de 2025, la **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación**, mediante correo electrónico, remitió el informe del estado actual del compromiso ciudadano: *“Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite”*.
- El 15 de mayo de 2025, en alcance al Memorando Nro. DP-DCS-2025-0026-M, la **Dirección de Comunicación Social** a través del correo institucional remitió informo del avance del compromiso ciudadano de la rendición de cuentas año 2023: *“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”*.
- El 21 de mayo de 2025, las **Coordinaciones Regionales** y la **Dirección de Procesos y Calidad**, suscribieron el informe Nro. DP-DPC-INF-2025-005, consolidado la información que permite evidenciar el cumplimiento del compromiso ciudadano: *“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”*

2. BASE LEGAL

Ley Orgánica de Participación Ciudadana

El artículo 89 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, define a la rendición de cuentas como: *“...un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios o sus representantes y representantes legales, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos...”*

Así también el artículo 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, señala que el proceso de rendición de cuentas se realizará una vez al año.

Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

El artículo 12 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, establece: *“...Los informes de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, serán remitidos al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el plazo de treinta días posteriores a la fecha de presentación del informe, a fin de que se verifique el cumplimiento de la obligación...”*.

Reglamento de Rendición de Cuentas

El Reglamento de Rendición de Cuentas emitido mediante **Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476** de 10 de marzo de 2021 en su artículo 11 prevé que: *“...Para*

las instituciones de nivel nacional Unidad de Administración Financiera (UDAF) y sus Entidades Operativas Desconcentradas (EOD) de las cinco funciones del Estado: Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Electoral, y de Transparencia y Control Social; las instituciones de Educación Superior, otra institucionalidad del Estado y los medios de comunicación social, deberán implementar el proceso de rendición de cuentas de acuerdo a las siguientes fases, en complemento con lo establecido en las guías especializadas existentes para el efecto y de acuerdo al siguiente cronograma...”.

3. OBJETIVO

Informar a las autoridades competentes sobre la gestión institucional correspondiente a los compromisos ciudadanos al período fiscal 2023, a través del presente informe de avance, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y control institucional.

4. DESARROLLO

La Dirección de Procesos y Calidad realizó el seguimiento al cumplimiento de los compromisos ciudadanos pendientes de los procesos de rendición de cuentas año 2023.

 **Compromiso ciudadano:** *“Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite”.*

Área Responsable: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Avance: 5%

El informe de avance del cumplimiento reportado por la Dirección de Tecnologías y Comunicación, ajusta a un escenario real el cumplimiento del compromiso institucional. En 2024 el cumplimiento se sitúa en el 5%, y su implementación está supeditada a la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos y humanos, lo cual no ha permitido contar con el nuevo sistema de gestión para la Defensoría Pública, impactando significativamente en el alcance del proyecto. Este ajuste, ha llevado de regreso a la Etapa de Definición, misma que deberá ser superada una vez que se cuente con un análisis exhaustivo del cumplimiento normativo para evitar retrocesos y asegurar la correcta implementación de la herramienta que administrará de manera digital la gestión de las y los Defensores Públicos.

 **Compromiso ciudadano:** *“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”.*

Área responsable: Dirección de Comunicación Social

Avance: 100%

La Defensoría Pública a través de la Dirección de Comunicación Social realizó la difusión de dos piezas comunicacionales con lenguajes de señas en los turneros institucionales.

En detalle las actividades desarrolladas abarcaron la elaboración de piezas comunicacionales audiovisuales, esto es el desarrollo de 2 videos informativos con contenidos institucionales, dirigidos a la ciudadanía en general, con un enfoque inclusivo y de fácil comprensión; se coordinó con la Secretaría de Discapacidades para la incorporación de interpretación en lenguaje de señas en los videos producidos, garantizando así el acceso a la información para personas con discapacidad auditiva; y, se difundió a nivel nacional a través de los turneros institucionales, de conformidad los siguientes evidenciabiles:

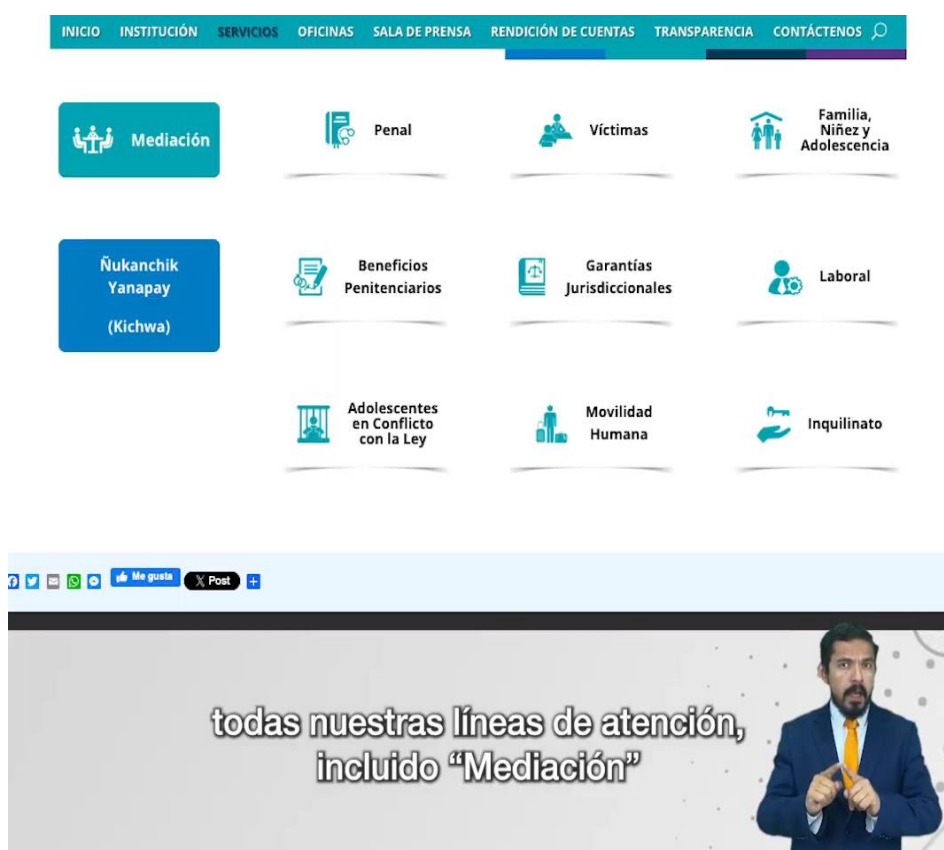


Ilustración 1. Video de los servicios institucionales



Ilustración 2. Video de información de las Defensorías móviles



Ilustración 3. Video de información del formulario de quejas, reclamo, denuncia

Compromiso ciudadano: “Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”

Área responsable: Coordinaciones Regionales

Avance: 100%

La Defensoría Pública a través de las Coordinaciones Regionales, con la colaboración de las Direcciones Provinciales y la Escuela Defensorial, realizó eventos de socialización y/o sensibilización a cerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos a la ciudadanía. Según informes enviados a la Dirección de Procesos y Calidad se reporta un cumplimiento satisfactorio del 100% el compromiso.

A continuación se detalla el número de eventos efectuado por las Direcciones Provinciales y sus Coordinaciones Regionales en el ejercicio fiscal 2024:

Tabla 1. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia

Coordinaciones Regionales	Provincias	#de eventos
AUSTRO	Azuay	37
	Cañar	18
	Loja	70
	Morona Santiago	16
	Pastaza	21
	Zamora Chinchipe	18
CENTRO NORTE	Carchi	45
	Chimborazo	79
	Cotopaxi	19
	Esmeraldas	5
	Imbabura	67
	Napo	19
	Orellana	14
	Pichincha	162
	Santo Domingo de los Tsáchilas	37
	Sucumbíos	48
	Tungurahua	52
LITORAL	Bolívar	67
	El Oro	43
	Galápagos	34
	Guayas	120
	Los Ríos	33
	Manabí	36
	Santa Elena	20
Total general		1.080

Elaborado: Dirección de Procesos y Calidad

Fuente: Coordinaciones Regionales

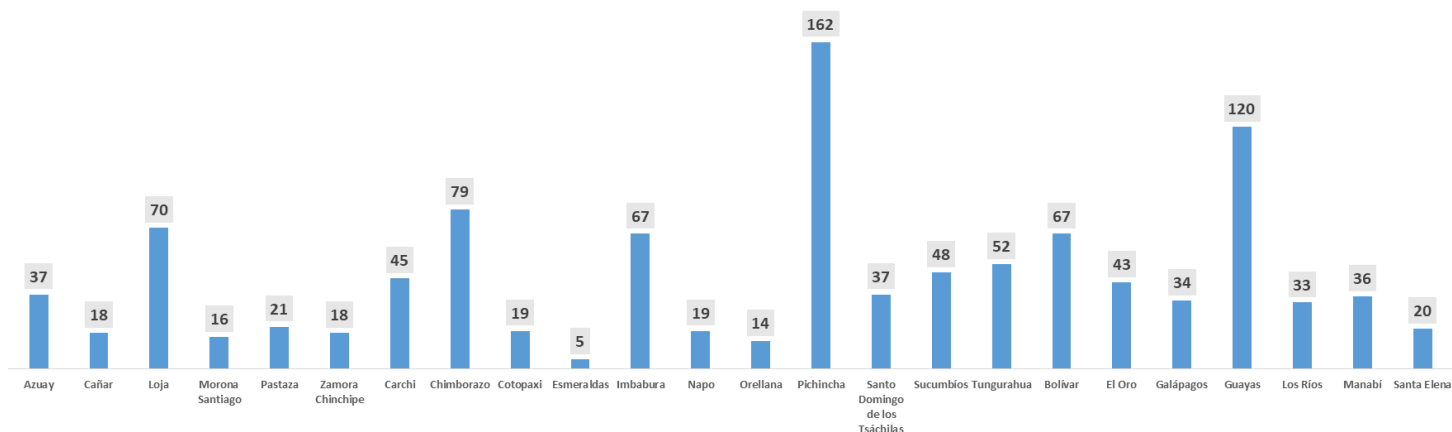


Ilustración 4. Eventos de socialización y/o sensibilización realizados a nivel de provincia

Finalmente, se detallan evidenciadores de los precitados eventos de difusión acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.



Ilustración 5. Evidenciadores de eventos de difusión

5. CONCLUSIONES

SGDP

Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite (2019)

5%



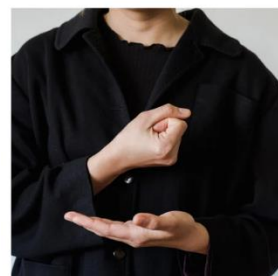
En el compromiso ciudadano: **“Avanzar en el desarrollo que permita visualizar en el sistema el estado del trámite”**, hubo un ajuste significativo del alcance del proyecto, que ha retrotraído al proyecto a la etapa de definición, por lo tanto el porcentaje de avance es sincerado al (5%).

Mediante la difusión de piezas comunicacionales con lenguaje de señas en los turneros institucionales, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad auditiva mediante la elaboración y difusión de contenidos, se logró cumplir el 100% del compromiso de la rendición de cuentas 2023: **“Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas”**.

INFORMATIVOS

Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos videos) con interpretación simultánea en lenguaje de señas

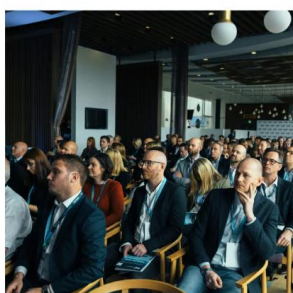
100%



SOCIALIZACIÓN

Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia

100%



Gracias al trabajo mancomunado de las Coordinaciones Regionales, sus Direcciones Provinciales, la Escuela Defensorial y demás áreas, en el año 2024, se logró cumplir con el 100% del compromiso de la rendición de cuentas del año 2023: **“Realizar eventos de socialización y/o sensibilización acerca de los servicios, canales y recursos tecnológicos (ventanilla web, banco de preguntas y respuestas frecuentes, unidades móviles, etc.) que la Defensoría Pública ofrece a la ciudadanía y de cómo se garantiza el acceso a la justicia.”**

6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Rol	Nombre y cargo	Firma
Revisado y aprobado por:	Jose Orellana Tigasi Director de Procesos y Calidad	 JOSE ESTEBAN ORELLANA TIGASI Director de Procesos y Calidad DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador Teléfono: (02) 3815-270 - Ext. 202 Dir: El Consuelo 89-113 y Av. De las Olayas, edificio matriz.
Elaborado:	Becsy Vera Zambrano Profesional 2 de Gestión de Calidad	 Firmado electrónicamente por: BECSY DOLORES VERA ZAMBRANO Validar únicamente con FirmaEC

A continuación adjunto el enlace en donde se encuentran los informes y respaldos de los compromisos ciudadanos del año 2023:

https://drive.google.com/drive/folders/1dLbZ9K75NM_0CqUrTkwcILkWvVHCncy2R?usp=sharing

Informe avance de compromisos ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas 2023

Dirección de Comunicación Social

Fecha: 14 de mayo de 2025

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento del compromiso ciudadano asumido por la institución en el marco de la Rendición de Cuentas 2023, la Dirección de Comunicación Social fue responsable de ejecutar y supervisar el siguiente compromiso, derivado de los aportes ciudadanos recibidos:

Aporte ciudadano	Compromiso ciudadano asumido por la institución
“Que los asesores tengan conocimiento del lenguaje de señas, para que las personas con discapacidades auditivas no se sientan excluidas; implementando un lenguaje común y sencillo para los usuarios que acudan a solicitar los servicios y comprendan a fondo el tema.”	Elaborar y difundir en distintos canales institucionales pastillas informativas (al menos dos minutos) con interpretación simultánea en lenguaje en señas

Como parte de la ejecución de este compromiso, mediante memorando Nro. DP-DCS-2025-0026-M, de fecha 21 de febrero de 2025, la Dirección de Comunicación Social informa que durante el año 2024 se realizó la difusión de piezas comunicacionales con interpretación en lenguaje de señas a través de los turneros institucionales, garantizando así la accesibilidad de la información para las personas con discapacidades auditivas.

Este esfuerzo reafirma el compromiso de la institución con la inclusión, la equidad y el acceso a la información para todos los ciudadanos.

2. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

Área Responsable	Estado de Cumplimiento	% de avance	Medio de verificación
Dirección de Comunicación Social	Cumplido	100%	Se adjunta medio de verificación (respuesta compromiso 2024)

3. DETALLE DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- **Elaboración de piezas comunicacionales audiovisuales:** Se desarrollaron videos informativos con contenidos institucionales, dirigidos a la ciudadanía en general, con un enfoque inclusivo y de fácil comprensión.
- **Coordinación con la Secretaría de Discapacidades:** Se gestionó la cooperación con la Secretaría de Discapacidades para la incorporación de interpretación en lenguaje de señas en los videos producidos, garantizando así el acceso a la información para personas con discapacidad auditiva.
- **Difusión nacional a través de los turneros institucionales:** Las piezas audiovisuales accesibles fueron difundidas a nivel nacional mediante los turneros ubicados en los puntos de atención ciudadana, asegurando su visibilidad y alcance en todo el territorio

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Dirección de Comunicación Social cumplió con el compromiso ciudadano asumido en la Rendición de Cuentas 2023, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad auditiva mediante la elaboración y difusión de contenidos accesibles.
- La difusión de pastillas informativas con interpretación en lenguaje de señas a través de los turneros institucionales en 2024 permitió garantizar el acceso a la información en igualdad de condiciones para usuarios con discapacidad auditiva.

RECOMENDACIÓN

- Continuar y ampliar la cooperación con entidades especializadas en discapacidad para asegurar contenidos accesibles y culturalmente pertinentes.

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

 Firmado electrónicamente por: GEOVANNA ALEXANDRA VILLAGOMEZ MARIN Validar únicamente con FirmaEC Geovanna Villagómez Analista de Comunicación Social	 Firmado electrónicamente por: EDISON HUMBERTO SANCHEZ REDROBAN Validar únicamente con FirmaEC Edison Sánchez Director de Comunicación Social
Elaborado por:	Revisado y aprobado por: